

FOIRE AUX QUESTIONS

APERÇU

1. Qu'est-ce que le réseau de réparation après collision de GM?

General Motors a annoncé son programme de réparation après collision au Canada en octobre 2020. Le programme est conçu pour favoriser les réparations appropriées et sécuritaires des véhicules GM et pour aider à offrir une expérience positive aux propriétaires de véhicules GM qui ont besoin de services de réparation après collision.

2. Toutes les marques GM sont-elles incluses dans le programme?

Toutes les marques GM pour les véhicules de tourisme et les camions légers sont couvertes par le réseau de réparation après collision. Cela inclut toutes les marques GM, actuelles et héritées.

3. Quel est le calendrier du lancement du programme?

Le programme est lancé aujourd'hui, avec le besoin de répondre aux exigences du programme Core. Il est ouvert aux concessionnaires GM canadiens, aux opérateurs de site multi (MSO) et aux installations de réparation indépendantes. Les paramètres sont en place pour aider à assurer une couverture optimale du marché.

4. Quels types de réparations de véhicules sont inclus dans le programme?

Le programme est conçu pour aider les propriétaires de véhicules General Motors à effectuer des réparations après collision, des opérations de peinture et des réparations de dommages aux véhicules, comme les dommages causés par la grêle. Le programme n'est pas conçu pour des réparations mécaniques, maintenance et travail de garantie.

5. Est-ce uniquement pour les véhicules récents? Y a-t-il une limite d'âge pour les véhicules traités dans le cadre du programme?

Tous les véhicules de General Motors réparés dans les installations du réseau de réparation après collision sont traités comme des réparations du programme. Contrairement à certains programmes où seuls les modèles de véhicules récents sont traités selon les critères du programme, on s'attend à ce que les installations du réseau de réparation après collision réparent 100 % des véhicules GM en utilisant les normes de réparation sûres et appropriées du programme en matière de qualité et de service à la clientèle.

6. Comment les réparateurs intéressés peuvent-ils en savoir plus sur le programme ou s'inscrire?

Des renseignements sur le réseau de réparation après collision de GM Canada sont disponibles sur le site Web de Mitchell, www.mitchell.com/gm-canada.

7. Quelles régions le réseau couvre-t-il?

Le programme est ouvert dans toutes les provinces aux installations qui répondent aux exigences d'outillage, d'équipement et de formation. Les paramètres sont en place pour aider à assurer une couverture optimale du marché.

8. Quels types d'installations de réparation peuvent participer? Le réseau est-il réservé aux concessionnaires?

Le programme est conçu pour les concessionnaires, les opérateurs multisites (OMS) et les entreprises indépendantes de réparation après collision. Toutes les installations participantes doivent répondre aux mêmes normes en matière d'équipement, d'opérations des installations, d'outils et de formation.

9. **Les installations participantes seront-elles autorisées à commercialiser leurs installations comme étant des « installations du réseau de réparation après collision au Canada »?**
Oui. Du matériel et des directives de marketing sont fournis aux établissements participants tant qu'ils ont le statut « Actif » dans le programme.
10. **Est-ce que GM fournira des affiches pour identifier les membres des installations du réseau de réparation après collision?**
GM fournira une affiche de vitrine du programme de réparation après collision de GM, qui pourra être posée sur la porte de vos installations. Le programme est dynamique, c'est-à-dire qu'il est possible pour les établissements participants de changer de statut tout au long de l'année, de sorte qu'aucune autre affiche d'installations n'est acceptable.
11. **Comment puis-je contacter le siège du programme du réseau de réparation après collision de GM au Canada?**
Vous pouvez nous rejoindre par téléphone au (800) 238-9111 ou par courriel au OENetworkTeam@mitchell.com. Les heures d'opération sont du lundi au vendredi, de 08 h 30 à 20 h 00 HNE.

INSCRIPTION À DES INSTALLATIONS RÉPARATION

12. **Quelles sont les conditions de participation?**
Les exigences du programme ainsi que la liste des outils et des équipements se trouvent sur le site Web, au www.mitchell.com/gm-canada. Veuillez vous assurer que vous examinez les exigences avant de commencer le processus d'inscription. Si vous avez des questions sur ces exigences, veuillez rejoindre l'équipe de réseau OE au OENetworkTeam@mitchless.com. Si votre installation n'est pas un statut I-CAR Gold, vous devez fournir un plan d'action comme étant I-CAR Gold. Si vous manquez d'autres exigences, votre installation sera placée dans un statut en attente.
13. **Comment postuler?**
Pour commencer le processus, vous devez remplir la demande en ligne qui se trouve à www.mitchell.com/gm-canada en cliquant sur « Postuler maintenant ». Si vous avez déjà un compte Mitchell, utilisez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe existants pour vous connecter, puis sélectionnez « Cliquez ici pour commencer une nouvelle application GM - Canada seulement. »
14. **Que dois-je faire si j'ai des problèmes avec le site d'inscription?**
Pour obtenir de l'aide concernant le portail d'inscription, envoyez un courriel à OENetworkTeam@mitchell.com.
15. **Combien coûte l'inscription?**
Les frais d'inscription par emplacement (établissement) sont les suivants :
- Le prix courant pour l'inscription initiale est de 2 995 \$ pour les participants du programme de base
 - Le prix courant pour l'inscription initiale est de 3 995 \$ pour les participants du programme spécialisé

16. Quel est le processus de vérification?

Le processus commence par la soumission de la demande d'inscription en ligne.

- Une fois reçue, votre demande sera étudiée, et nous nous assurerons que tous les renseignements, photos et documents requis ont été correctement soumis.
- Vous serez ensuite contacté pour un examen initial de l'état de préparation des outils, de l'équipement et de la formation de vos installations.
- Une fois que vous connaissez vos lacunes en matière d'outils et d'équipement et que vous avez l'intention de procéder, les frais d'inscription sont facturés.
- Le processus de planifier votre audit virtuel commencera dès qu'il vous semble que vous avez satisfait à toutes les exigences en matière d'outils et d'équipement, et signé l'accord.
- À la fin de votre audit, si tous les éléments sont en ordre, un examen final est effectué pour déterminer l'acceptation de votre installation dans le programme.

17. Qui effectuera les vérifications virtuelles du réseau?

En tant qu'administrateur de programme, Mitchell qualifiera les installations participantes.

18. Quelle est la différence entre les installations du réseau de réparation après collision de base et spécialisé?

Les installations spécialisées peuvent commander certaines pièces restreintes et effectuer des réparations structurelles sur des véhicules qui nécessitent des outils et de l'équipement supplémentaires (c.-à-d. Corvette C8). Les installations de base doivent respecter des normes élevées en matière d'outils, d'équipements et de formation pour devenir membres du réseau de réparation après collision de GM Canada. Le programme est ouvert pour remplir les installations des exigences de base. L'adhésion spécialisée est pleine.

LISTE DES EXIGENCES GÉNÉRALES ET OUTILS ET ÉQUIPEMENT

Les exigences générales ainsi que la liste des outils et des équipements sont des documents dynamiques qui évolueront au fil du temps, avec l'arrivée de nouvelles technologies des véhicules. Nous vous suggérons de consulter régulièrement le site Web et de surveiller les annonces par courriel des modifications apportées aux exigences.

19. Quels installations, équipements, formations et outils les installations du programme doivent-elles avoir?

La liste des outils requis est disponible sur le site Web de Mitchell, www.mitchell.com/gm-canada. Vous y trouverez les exigences du programme de base ainsi que la liste des outils et des équipements. Ce document souligne les exigences.

20. Que faut-il pour se conformer à l'élément Cote de crédit et historique de service de la liste?

Vous répondez aux exigences si vous faites affaire depuis cinq ans ou plus. Aucune autre action n'est requise pour les entreprises en affaires depuis cinq ans ou plus. Pour ceux en affaire depuis moins de cinq ans, vous devez prouver que vous avez et maintiendrez une bonne cote de crédit auprès de vos fournisseurs. Vous pouvez fournir deux références de fournisseurs et une référence bancaire, ou encore un rapport D&B ou une autre preuve acceptable du règlement en temps opportun de vos obligations commerciales.

21. Des outils pour l'aluminium sont-ils requis pour participer?

La capacité d'effectuer des réparations cosmétiques (non structurelles) de l'aluminium est une exigence de base qui doit être remplie pour participer. Consultez la liste des Outils et équipement GM Canada pour les détails.

22. Dois-je acheter tout l'équipement répertorié dans la liste des exigences principales et des outils et équipements, ou peut-on en sous-louer ou en partager entre des installations de réparation dans une entreprise multisites?

Chaque centre de réparation doit avoir accès à tous les outils et équipements répertoriés, avec un technicien qualifié capable d'utiliser correctement l'équipement. Certains éléments peuvent être exécutés par des fournisseurs de sous-traitance et sont indiqués comme tels dans la liste des Outils et équipements GM Canada.